



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE
BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA PEKANBARU NOMOR 117
TAHUN 2017 TENTANG PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE
DAN PELAYANAN TERPADU SATUPINTU
DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI



OLEH :

**Rita Rosita. S
NIM: 11527203892**

**PROGRAM S1
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2020**



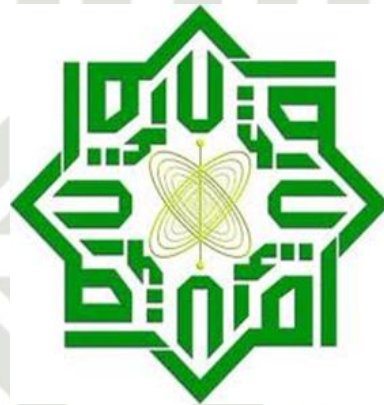
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE
BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA PEKANBARU NOMOR 117
TAHUN 2017 TENTANG PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE
DAN PELAYANAN TERPADU SATUPINTU
DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)
Pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

**RITA ROSITA. S
NIM: 11527203892**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S1
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2020**

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul *"Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Pekanbaru"*

Nama . RITA ROSITA. S


NIM . 11527203892

Program Studi . Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk di ujikan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 29 Februari 2020

Pembimbing Skripsi


ILHAM AKBAR, SH., MH
NIK.130217040

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu ilah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile terhadap pelaksanaan pembuatan surat perizinan yang menggunakan aplikasi sistem mobile elektronik. Berdasarkan hasil prariset yang penulis lakukan didapati ada beberapa jenis perizinan yang tidak dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi tersebut. Maka dari pada itu penulis lebih lanjut akan melakukan penelitian berdasarkan hal tersebut.

Rumusan Masalah Penelitian ini adalah Bagaimana Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru dan apa saja faktor penghambat Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan sistem informasi manajemen pelayanan mobile berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan sistem informasi manajemen pelayanan mobile berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian ini menggunakan teknik *Porposive Sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pelaksanaan peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan karena sebagian Perizinan dan non perizinan belum terlaksana secara maksimal karena sebanyak 107 jenis perizinan dan non perizinan yang seharusnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bisa diakses dan diurus menggunakan aplikasi sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) tetapi pada kenyataannya hanya 28 jenis non perizinan yang bisa diakses dan diurus melalui aplikasi sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) oleh masyarakat.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis. selanjutnya shalawat serta salam juga senantiasa terucapkan kepada Nabi Muhammad SAW tauladan hidup sepanjang zaman. Berkat rahmat Allah SWT penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”** merupakan karya ilmiah yang ditulis untuk salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S1) di Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Untuk kuliah dan menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Salmon Albliycer Sianipar dan ibunda Nurhayati, kakanda Sabarandi Saputra Sianipar, Abdul Gafar serta saudara Jumfitriadi, SH yang senantiasa menjadi penyemangat perjuangan ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Drs. Hajar, M.Ag Dekan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, bapak Dr. Heri Sunandar, M.CL Wakil Dekan I, bapak Dr. Wahidin, M.Ag, Wakil Dekan II dan bapak Dr. H. Maghfirah, MA Wakil Dekan III yang telah memberikan kesempatan dan pelayanan kepada penulis selama perkuliahan.
4. Bapak Firdaus, SH.,MH Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan bapak Muslim, S.Ag.,SH.,M.Hum Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan serta petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Rahman Alwi, MA.g, selaku Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing selama perkuliahan di Fakultas Syariah dan Hukum .
6. Bapak Ilham Akbar, SH.MH, selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk membimbing, memberikan pengarahan serta petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selama ini telah banyak memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh Staf Akademik dan Pegawai Fakultas Syariah dan Hukum yang telah membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama kuliah, seminar, kompre dan munaqasah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kepala perpustakaan Al-Jamiah beserta pegawainya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk mendapatkan bahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Bapak Muhammad Jamil, M.ag, M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru serta masyarakat Kota Pekanbaru yang telah meluangkan waktu untuk wawancara, pengisian angket dan memberikan data-data yang diperlukan penulis.
11. Teman-teman seperjuangan Madinah Pandiangan, Noor Hikmah, Andi Lilis Suryani, Rita Oktavia, S.Pd, Deswita Hafiza, S.Pd, temen-temen IH E Rosela, Reni Puspita Sary, Surya Ningsih Damanik, SH, Riris Lestari, SH, Syafrianti, SH, dan temen-temen KKN Murniati, Nur Ulfa, Ruli, Amoy, Rudi, dan Adi. temen-temen HTN Squad Sinta Dahlia Fatmawati, SH, Robi Iswandi, SH, Hamka Rudin, SH, Kiki Afrinaldi, SH, Said Fadli, Andri Halomoan Nasution, SH, Ali Akbar yang memberi semangat dan motivasi nya bagi penulis.

Penyusunan skripsi ini tentunya belum sempurna. Penulis hanyalah manusia biasa, yang punya kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran ataupun kritik yang sifatnya membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini bisa menjadi referensi dan memberikan manfaat.

Pekanbaru, 27 Januari 2020

RITA ROSITA. S
NIM: 11527203892

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

Persetujuan Pembimbing

ABSTRAK	i
---------------	---

KATA PENGANTAR	iii
----------------------	-----

DAFTAR ISI	vi
------------------	----

DAFTAR TABEL	x
--------------------	---

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	13

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	15
1. Letak Geografis	15
2. Kependudukan	16
3. Agama	18
4. Perekonomian	19
5. Pendidikan	20
6. Adat Istiadat	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B.	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	22
1.	Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	22
2.	Kedudukan dan Tugas Pokok	23
3.	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	24
BAB III TINJAUAN PUSTAKA		
A.	Kebijakan Publik	25
1.	Pengertian Kebijakan Publik	25
2.	Proses Perumusan Kebijakan	28
3.	Implementasi Kebijakan Publik	36
B.	Peraturan Kepala Daerah	43
1.	Pengertian Peraturan Kepala Daerah	43
2.	Penetapan Peraturan Kepala Daerah	44
3.	Kedudukan Peraturan Kepala Daerah	44
C.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	45
1.	Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu	45
2.	Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik	46
D.	Sistem Informasi Manajemen	46
1.	Pengertian Sistem Informasi Manajemen	46
2.	Konsep Pengambilan Keputusan didalam Sistem Informasi Manajemen	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E.	Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile	50
1.	Pengertian Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile	50
2.	Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru.....	52
B.	Faktor Penghambat Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru.....	68



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

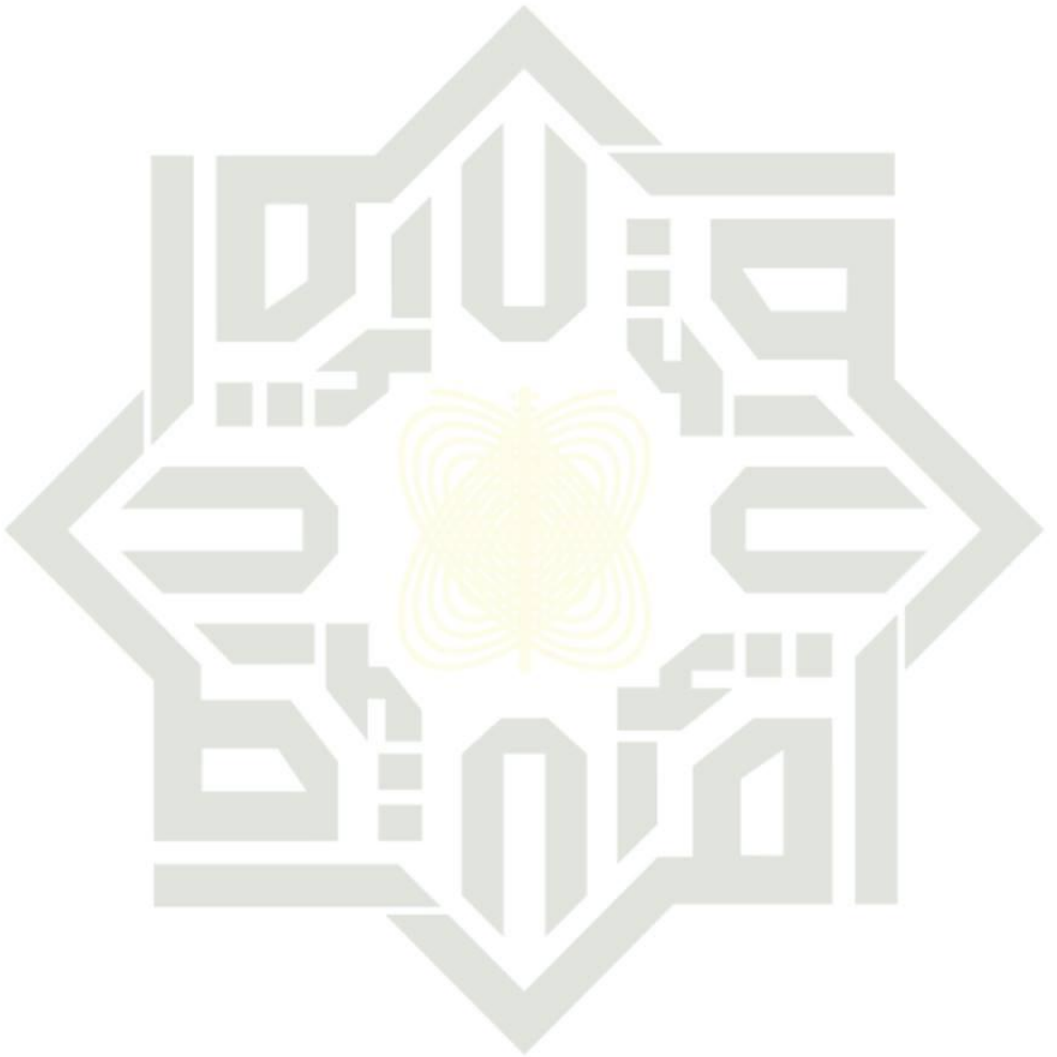
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 : Populasi dan Sampel	11
Tabel IV.1 : Jawaban Responden Mengenai Sosialisasi Sistem Manajemen Pelayanan Mobile	56
Tabel IV.2 : Jenis Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ..	61
Tabel IV.3 : Jenis Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	66
Tabel IV. 4 : Jawaban responden Mengenai Kesadaran secara aktif mencari informasi mengenai kebijakan Sistem Manajemen Pelayanan Mobile.....	72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kesatuan, yang diselenggarakan dalam sistem pemerintahan berdasarkan asas desentralisasi, terbagi atas daerah-daerah Provinsi, dan daerah Provinsi terbagi atas daerah-daerah Kabupten atau Kota. Melalui sistem pemerintahan desentralisasi, daerah-daerah diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk mengembangkan kebijakan sendiri sesuai dengan karakteristik sosial, budaya, ekonomi dan kebutuhan setempat. Dengan menjadi dekatnya proses pengambilan kebijakan kepada kelompok masyarakat paling bawah, sistem ini dianggap lebih jauh demokratis dibanding dengan pemerintahan terpusat.¹

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan wujud nyata dari adanya sistem pemerintahan desentralisasi. Pasal 3 menyebutkan, Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.² Konsekuensi penerapannya adalah pengambilan keputusan menjadi lebih dekat kepada daerah masing-masing sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan.

¹ Putu Oka Ngakan, dkk, *Dinamika Proses Desentralisasi Sektor Kehutanan di Sulawesi Selatan*, (Center for Internasional Forestry Reseach, Bogor, 2005), h. 1.

² Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayan publik suatu hal yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Meskipun pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang sama dengan tahun-tahun sebelumnya.³ Bahkan masih ada juga ditemukan aparatur yang tertangkap tangan korupsi dan lambatnya pelayanan dengan alasan kurangnya tenaga pelayanan.⁴ Di Indonesia pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ruang lingkup pelayanan publik adalah pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.⁵ Bertujuan mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum (*Good Governance* yang baik) pemerintahan dan korporasi dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁶ Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.⁷

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.⁸ Pelayanan terpadu secara fisik yaitu, sistem

³Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayan Publik Di Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Pusaka Obor Indonesia, 2017), h. 9.

⁴*Ibid.*

⁵Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁶*Ibid*, Pasal 3.

⁷*Ibid*, Pasal 9.

⁸Pasal 14 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan terpadu satu pintu dan sistem pelayanan satu atap.⁹ Sistem pelayanan terpadu satu pintu diatur lebih lanjut oleh Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupten/Kota di laksanakan oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mencakup urusan perizinan dan non perizinan.¹⁰

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah yang menjadi dasar pembentukan lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu di daerah.

Kota Pekanbaru membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang sebelumnya disebut Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP).¹¹

DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai satuan kerja perangkat daerah merupakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah Kota Pekanbaru

⁹*Ibid*, Pasal 14 Ayat 2.

¹⁰Pasal 11 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

¹¹[Dpmptsp.pekanbaru.go.id/profile/](http://dpmptsp.pekanbaru.go.id/profile/) di akses tanggal 14 Februari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam bidang perizinan dan non perizinan dengan Visi “Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima” melalui prinsip kerja koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.¹²

Pelayanan prima yang diberikan DPMPTSP Kota Pekanbaru tersebut dibuktikan dengan diterimanya penghargaan/predikat prestasi dalam pencapaian pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat, dan menjadi ‘catatan’ serta kebanggaan bagi DPMPTSP Kota Pekanbaru khususnya dan pemerintah Kota Pekanbaru. Berikut kategori penghargaan yang diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, diantaranya yaitu:

1. Role model penyelenggara pelayanan publik katagori sangat baik dari Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, tanggal 2 Maret 2017.
2. Investment Award sebagai Nominee dan juga meraih Peringkat 3 (tiga) Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal untuk tingkat Kota Seluruh Indonesia tahun 2016.
3. Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dari OMBUDSMAN RI tanggal 18 Juli 2014.

¹² dpmptsp.pekanbaru.go.id/profile/ di akses tanggal 14 Februari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Investment Award sebagai Nominee dan juga meraih peringkat 3 (tiga) penyelenggara pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal untuk tingkat Kota Seluruh Indonesia pada tanggal 7 Oktober 2014.
5. Reward/Penghargaan tertinggi dalam bidang pelayanan Publik diberikan oleh Pemerintah RI kepada DPMPTSP Kota Pekanbaru pada Tahun 2010 atas kinerja di bidang pelayanan publik.¹³

DPMPTS Kota Pekanbaru terus melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan. Melalui peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile, pengurusan perizinan dan non perizinan di Kota Pekanbaru bisa dilakukan dengan sistem informasi manajemen pelayanan *mobile* atau sistem *mobile elektronik* “SIMOLEK”.

Sistem *mobile elektronik* mulai diterapkan pada akhir tahun 2016 dengan tujuan agar masyarakat Kota Pekanbaru yang akan mengurus perizinan usahanya secara online, guna mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online dengan mengaksesnya, dan mengetahui sejauh mana proses perizinan, misal apakah perizinan usahanya sudah sampai dimana, dan seberapa besar biayanya dapat mengakses melalui aplikasi *smartphone* sesuai dengan era perkembangan teknologi.

¹³Fadly Usman, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu” JOM FISIP, Vol. 6, Edisi 1 Januari-Juni 2018, h. 2-3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaksanaan peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan tinjauan yang penulis lakukan dalam kegiatan prariset di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Terdapat sebanyak 107 jenis perizinan dan non perizinan yang seharusnya bisa diakses dan diurus menggunakan aplikasi sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) tetapi pada kenyataannya hanya 28 jenis non perizinan yang bisa diakses dan diurus melalui aplikasi sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis ingin meneliti tentang “Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Pekanbaru”.

Batasan Masalah

Agar tidak terdapatnya kesalahfahaman dalam pembahasan skripsi ini maka penulis memfokuskan dengan memberi batasan masalah penelitian hanya dalam hal “Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan diatas, maka dirumuskanlah beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru ?
2. Apa faktor penghambat Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru ?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

1. Untuk salah satu syarat meraih gelar sarjana hukum (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Untuk mendalami pengetahuan penulis dalam bidang hukum khususnya hukum tata Negara.
3. Untuk kajian dan bahan informasi bagi peneliti berikutnya untuk permasalahan yang sama.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁴ Metode merupakan cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah hukum sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan identifikasi hukum dan bagaimana efektifitas hukum ini berlaku dalam masyarakat.¹⁵ Penelitian ini

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 2

¹⁵Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UII Press , 1982), h. 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga bertitik tolak dari data primer atau dasar yakni data yang diperoleh langsung yang dilakukan baik melalui Observasi (Pengamatan), penyebaran angket maupun wawancara.

Sifat penelitian yang digunakan adalah Deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan gejala, kelompok tertentu untuk menemukan penyebaran suatu gejala dengan gejala lainnya dalam masyarakat.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum Sosiologis yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Tangkerang Tengah, Kec.Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28125. Alasan penulis memilih tempat tersebut karena lokasi tersebut memenuhi kriteria syarat permasalahan penelitian, selain itu penulis menemukan kesenjangan antara peraturan dan penegakannya di lapangan.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem, Kepala Seksi Pengembangan Sistem dan Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan serta masyarakat pengurus izin dan non perizinan di Kota Pekanbaru. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan dan/atau objek yang menjadi peneitian.¹⁶ Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, tempat atau ciri atau sifat yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem, Kepala Seksi Pengembangan Sistem dan Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan serta masyarakat pengurus izin dan non perizinan di Kota Pekanbaru.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah pemilihan sekelompok subjek atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.¹⁷

¹⁶Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2014). h. 98.

¹⁷Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Rajawali Pers, Jakarta, 2010), h. 106.

TABEL I.1
POPULASI DAN SAMPEL

No.	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	35 orang	4 orang	1%
2.	Masyarakat	3253 orang	100 orang	3%
Jumlah		3288 orang	104 orang	4%

5. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini ada tiga jenis data yang digunakan oleh peneliti, antara lain :

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat lokasi penelitian¹⁸ baik dengan metode pengamatan (Observasi) ataupun wawancara (*Interview*) dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem, Kepala Seksi Pengembangan Sistem dan Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan peraturan perundang-undangan.¹⁹

¹⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *op. cit*, h. 30.

¹⁹ Zainuddin Ali, *op. Cit*. h. 106.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Data Tersier yaitu data yang diperoleh dari ensiklopedia dan yang sejenisnya yang berfungsi untuk mendukung data primer dan data sekunder seperti kamus besar Bahasa Indonesia, artikel-artikel, majalah hukum, jurnal dan sebagainya.

6. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, metode yang peneliti gunakan adalah :

- a. Observasi, yaitu peneliti mengadakan pengamatann langsung dilokasi penelitian terhadap objek kajian untuk mendapatkan secara nyata tentang yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu peneliti melakukan Tanya jawab secara langsung dengan narasumber atau responden yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diteliti guna melengkapi data yang diperlukan.²⁰ Dalam penelitian ini, yaitu dengan cara mempertanyakan langsung kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem, Kepala Seksi Pengembangan Sistem dan Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.
- c. Angket, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan lembaran formulir yang berisikan daftar pertanyaan yang dibuat dan disusun secara sistematis kemudian diajukan kepada

²⁰Suratman dan Phillips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabet 2014), h. 127

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

narasumber atau responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

- d. Studi pustaka, yaitu peneliti mencari data atau informasi melalui jurnal, buku-buku referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mencari data sekunder guna mendukung data primer.

7. Analisa Data

Analisa data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan perilakunya.²¹ Penarikan kesimpulan digunakan metode deduktif yang mana cara penarikan kesimpulan dilakukan dari yang bersifat umum kepada yang bersifat khusus.²²

F. Sistematika Penulisan

Penulisan ilmiah ini terdiri dari 5 (lima) bab. Tiap-tiap bab terbagi lagi dalam sub bab yang memuat uraian dan bahasan tersendiri. Akan tetapi, antara satu bab dengan bab yang lain saling berhubungan, dan memuat suatu rangkaian yang tidak terpisahkan. Untuk lebih jelasnya sistematika tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, selanjutnya akan

²¹ Soerjono Soekanto, *op. cit*, h. 32.

²² *Op. cit*, h. 252.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Bab ini memuat uraian tentang gambaran umum kota Pekanbaru dan gambaran umum dinas penanaman modal terpadu satu pintu kota pekanbaru.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini memuat uraian teori-teori sebagai dasar hukum yang melandasi permasalahan meliputi teori tentang kebijakan publik, peraturan kepala daerah, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru nomor 117 Tahun 2017 tentang prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru. Faktor Penghambat Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat uraian tentang kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi.¹ Pekanbaru mempunyai satu bandar udara internasional yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II dan terminal bus antar kota dan antar Provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik, keberagaman ini telah menjadi kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

1. Letak Geografis

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 Km menjadi lebih kurang 446,50 Km, Terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan dilapangan oleh BPN Tk.1 Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 532,26 Km.² Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh

¹ Darmawati. *Determinasi Registrasi Penduduk di Kota Pekanbaru*, (Teroka Riau, Vol. No. 2, 2008), h. 61-71.

² Badan Pusat Statistik, Pekanbaru dalam Angka, 2014, h. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 °C hingga 35,6 °C dan suhu minimum antara 20,2 °C hingga 23,0 °C. Kota Pekanbaru terletak antara 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 Km² menjadi lebih kurang 446,50 Km² terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan/desa.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

2. Kependudukan

Masalah penduduk di kota Pekanbaru sama halnya seperti daerah lainnya di Indonesia. Untuk mencapai terbentuknya manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai. Maka Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengembangan potensi penduduk merupakan modal pembangunan yang harus ditingkatkan.³

Jumlah penduduk tahun 2018 sebanyak 964.558 jiwa dan tahun 2019 sebanyak 999.031 jiwa. Penduduk kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan sebanyak 34.473 jiwa. Penduduk kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan sebanyak 34.473 jiwa (3,57%). Apabila dilihat menurut Kecamatan, daerah dengan penduduk terpadat terdapat di Kecamatan Sukajadi yakni 13.064,63 jiwa, sedangkan yang kepadatan penduduk terkecil adalah di kecamatan Rumbai Pesisir yaitu 458,08 jiwa.

Tahun 2010 Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya.

Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar di pekanbaru dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota. Mereka umumnya bekerja sebagai profesional dan pedagang. Selain itu, etnis yang juga memiliki profesi cukup besar adalah Melayu, Jawa, Batak dan Tionghoa. Perpindahan ibu kota Provinsi Riau dari Tanjungpinang ke Pekanbaru pada tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintah kota. Namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau, hasil pemekaran Provinsi Riau.

³ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat Tionghoa Pekanbaru pada umumnya merupakan pengusaha, pedagang, dan pelaku ekonomi. Selain berasal dari Pekanbaru sendiri, masyarakat Tionghoa yang bermukim di Pekanbaru berasal dari wilayah pesisir Provinsi Riau, seperti Selatpanjang, Bengkalis dan bagan Siapi-api. Selain itu masyarakat Tionghoa dari Medan dan Padang juga banyak ditemui di Pekanbaru, terutama setelah era milenium dikarenakan perekonomian Pekanbaru yang bertumbuh sangat pesat hingga sekarang.

Adapun masyarakat Jawa awalnya banyak didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sejak tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru.

3. Agama

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan yang dianut oleh masyarakat Kota Pekanbaru, sementara pemeluk Agama Kristen, Buddha, Katolik, Khonghuchu, dan Hindu juga terdapat di kota ini. Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994 ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) tingkat nasional yang ke-17. Pada perlombaan membaca Al-Qur'an ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang utusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka MTQ ini setiap provinsinya mengirimkan 6 orang utusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Perekonomian

- a. Saat ini Pekanbaru telah menjadi metropolitan, yaitu dengan nama Pekansikawan, (Pekanbaru, Siak, Kampar dan Pelalawan). Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0,79% dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0,30%.
- b. Berdasarkan kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang tercatat mengalami deflasi masing-masing sebesar 0,88% dan 0,02%. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2,26% terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2,07% pada bulan Januari 2010 dan 2,14% pada bulan Februari 2010.
- c. Posisi sungai siak sebagai jalur pandangan Pekanbaru telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini, penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru yang terlihat dengan menjamurnya pemandangan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern diantaranya Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mal Pekanbaru, Mal Ska, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana dan Giant.

5. Pendidikan

Pendidikan merupakan sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, oleh sebab itu berhasil tidaknya pembangunan banyak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan penduduknya. Untuk melihat gambaran secara umum perkembangan Pendidikan di Kota Pekanbaru dalam publikasi ini disajikan data pendidikan yang meliputi data TK, SD, SLTP, dan SLTA baik yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh swasta. Pada tahun 2012, jumlah sekolah, murid, guru, dan kelas disemua tingkat sekolah dalam lingkungan Depdikbud tidak banyak mengalami perubahan.

Beberapa perguruan tinggi juga terdapat dikota diantaranya adalah Politeknik Caltex Riau, Universitas Riau, UIN Suska, Universitas Muhammadiyah Riau, Universitas Islam Riau, dan Universitas Lancang Kuning. Sampai tahun 2008, di Kota Pekanbaru sekitar 13,87% masyarakat dengan pendidikan tamatan perguruan tinggi, dan masih didominasi tamatan SLTA sekitar 37,32%. Sedangkan tidak memiliki ijazah sama sekali sebanyak 12,94% dari penduduk kota Pekanbaru yang berumur 10 tahun ke atas.

6. Adat Istiadat

Adat istiadat adalah peraturan-peraturan atau yang dikeluarkan oleh penguasa adat (ninik mamak, penghulu, alim ulama) seperti adat peminangan atau adat menikah. Sejarah Riau Mencatat, bahwa dikawasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini dahulu pernah berdiri beberapa kerajaan melayu, antara lain : Kerajaan Bintan, dan Kerajaan Riau Lingga di Kepulauan Riau : Kerajaan Pekan Tua, Kampar, Pelalawan, Segati, dan Gunung Sahilan.

Bagi masyarakat Melayu Riau perkawinan amatlah penting peranannya dalam Adat istiadat, mereka amat cermat mengatur tata perkawinan, mulai dari persiapan sampai kepada pelaksanaan bahkan sesuai upacaranya. Di dalam mempergunakan alat dan kelengkapan adat, cara lambang dan filosofi yang mencerminkan nilai-nilai luhur agama dan budaya yang dianut dalam masyarakatnya.

Di dalam masyarakat Melayu Riau dikenal beberapa bentuk perkawinan antara lain : Perkawinan biasa (Perkawinan secara wajar dan normal), kawin gantung (nikah gantung:kawin ganti tikar), kawin tukar anak panah, kawin dua setengger, kawin lari dan sebagainya. Dari bentuk-bentuk perkawinan, yang dihindari masyarakat adalah kawin lari, karena dapat menumbulkan aib malu bagi keluarga dua belah pihak bahkan persukuan dan kampungnya.⁴

⁴ Suwardi, *Pemetaan adat masyarakat melayu riau Kabupaten/Kota Se-Provinsi Riau*, Pekanbaru:Lembaga Adat Melayu Riau), h. 273.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

1. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu Pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikota madya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 01 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

Sesuai Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP.

2. Kedudukan dan Tugas Pokok

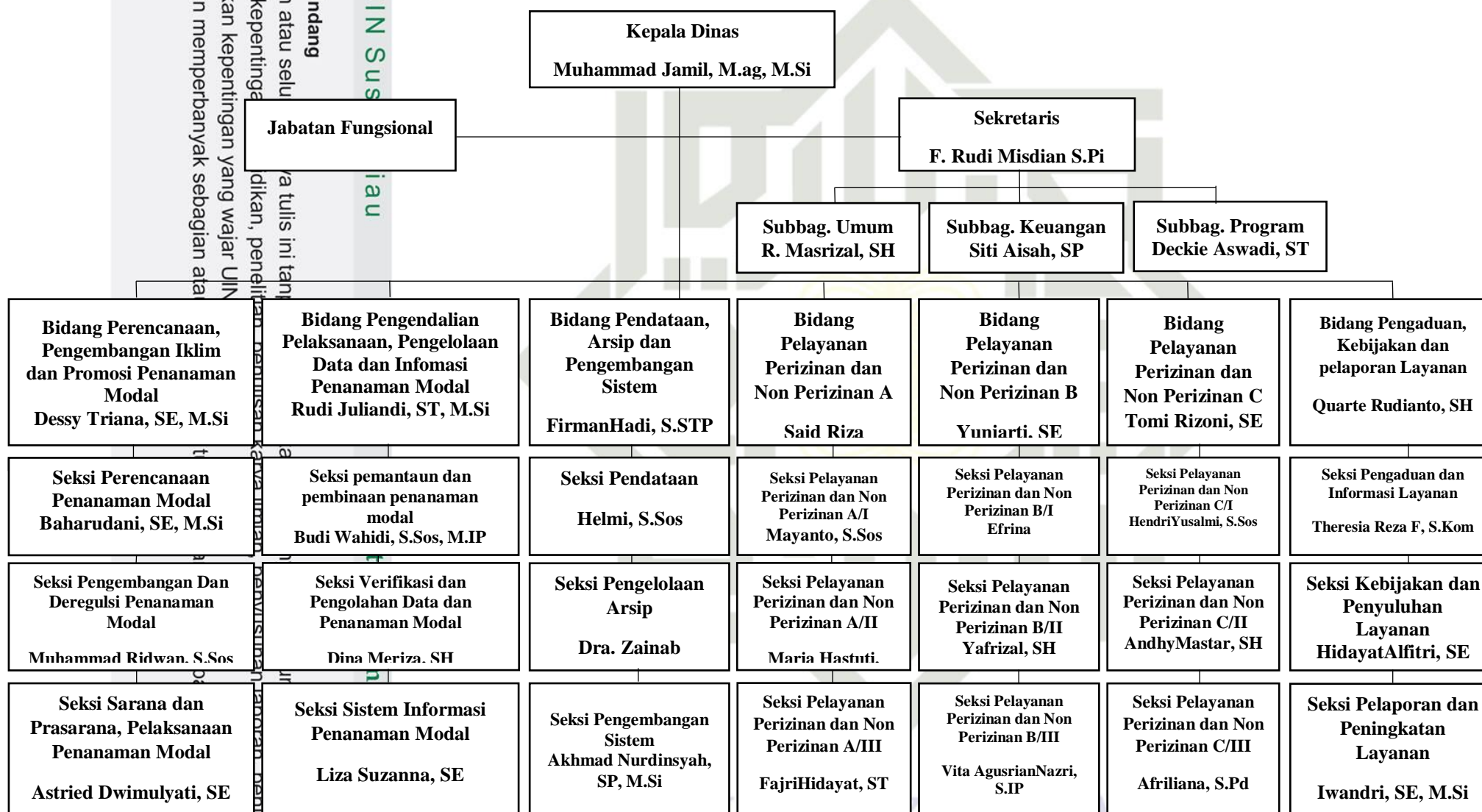
a. Kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru merupakan pendukung tugas Walikota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal.

b. Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Tugas dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Pekanbaru melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal dalam prinsip Koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan (*policy*) adalah sebuah instrumen pemerintahan, bukan saja dalam arti *governmence* yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula *governmence* yang menyentuh pengelolaan sumber daya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan secara tidak langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak. Kebijakan merupakan hasil dari adanya sinergi, kompromi atau bahkan kompetisi antara berbagai gagasan, teori, ideologi dan kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu negara.³³

Kebijakan publik dilihat dari perspektif instrumental adalah alat untuk mencapai suatu tujuan yang berkaitan dengan upaya pemerintah mewujudkan nilai-nilai kepublikan (*publik values*). Nilai-nilai kepublikan sebagai tujuan kebijakan tersebut dapat memiliki wujud bermacam-macam. Namun demikian, secara umum kebijakan publik adalah alat untuk mewujudkan nilai-nilai yang diidealkan masyarakat seperti keadilan, persamaan dan keterbukaan, memecahkan masalah yang dihadapi oleh

³³Edi Suharto, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat, memanfaatkan peluang baru bagi kehidupan masyarakat dan melindungi masyarakat dari praktik swasta yang merugikan.³⁴

Para ahli memberikan pengertian kebijakan publik dalam kaitannya dengan keputusan atau ketetapan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan yang dianggap akan membawa dampak bagi kehidupan warganya. Seperti kata Bridgman dan Davis, kebijakan publik pada umumnya mengandung pengertian mengenai “*whatever government choose to do or not to do*” artinya, kebijakan publik adalah apa saja yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.³⁵

Kebijakan publik sangat tepat jika dikatakan sebagai apa yang harus atau tidak harus dilakukan pemerintah. Pemerintah sebagai pengambil keputusan dari masyarakat pada umumnya harus mampu memilih berbagai isu yang paling banyak menarik mayoritas masyarakat yang sangat pluralis. Sehingga yang dimaksud dengan kebijakan publik adalah seperangkat politik yang dilegalisasikan melalui hukum formal oleh pemerintah untuk mencapai kehendak politik.³⁶

Kebijakan publik dapat dipahami dari beberapa konsep kunci yang termuat dalam kebijakan publik:³⁷

- a. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan

³⁴Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), h. 64.

³⁵Edi Suharto, *op. Cit.*

³⁶Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 44-45.

³⁷*Ibid*, h. 73.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis dan finansial untuk melakukannya.

- b. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau keputusan konkrit yang berkembang di masyarakat.
- c. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan yang tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
- d. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kebijakan publik pada umumnya adalah tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial. Namun, kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.
- e. Sebuah justifikasi yang dibuat seorang atau beberapa orang aktor. Kebijakan publik berisi pernyataan atau justifikasi terhadap langkah-langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan, bukan sebuah maksud atau janji yang belum dirumuskan. Keputusan yang telah dirumuskan dalam kebijakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik bisa dibuat oleh badan pemerintah, maupun beberapa perwakilan lembaga pemerintah.

2. Proses Perumusan Kebijakan

Tugas pemerintah adalah sebagai perumus kebijakan publik. Agar kebijakan publik dapat dirumuskan secara sistematis, diperlukan sebuah proses yang sistematis pula. Hampir semua penjelasan mengenai proses perumusan kebijakan bergerak melalui tiga tahapan, yaitu pengembangan ide, melakukan aksi dan mengevaluasi hasil.³⁸ Meski proses perumusan kebijakan dapat dilakukan melalui berbagai tahapan yang beragam dalam hal ini langkah-langkahnya akan dimulai dari identifikasi isu, merumuskan agenda kebijakan, melakukan konsultasi, menetapkan keputusan, menerapkan kebijakan dan mengevaluasi kebijakan.³⁹

Enam langkah perumusan kebijakan akan dijelaskan sebagai berikut.

a. Mengidentifikasi Isu Kebijakan

Isu-isu kebijakan pada hakikatnya merupakan permasalahan sosial yang aktual, mempengaruhi banyak orang dan mendesak untuk dipecahkan. Isu tersebut biasanya muncul berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan perguruan tinggi atau organisasi non-pemerintahan. Selain aktual dan mendesak untuk dipecahkan, isu biasanya mencuat jika didukung oleh pemberitaan media massa yang beragam. Tidak semua masalah sosial bisa menjadi isu kebijakan, setidaknya ada

³⁸Edi Suharto, *op. Cit.* h. 23.

³⁹Edi Suharto, *op. Cit.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

empat persyaratan agar masalah bisa teridentifikasi sebagai isu kebijakan sosial:⁴⁰

- 1) Disepakati banyak pihak. Sebuah masalah kebijakan dianggap layak dijadikan isu kebijakan jika banyak pihak yang berpengaruh memiliki pandangan dan kesepakatan yang relatif sama.
- 2) Memiliki prospek akan solusinya. Meskipun sebuah masalah menarik perhatian pemerintah, namun tidak otomatis menjadi isu kebijakan. Pemerintah biasanya akan mempertimbangkan apakah masalah tersebut dapat dipecahkan dan apakah tersedia sumberdaya yang merespon masalah itu.
- 3) Sejalan dengan perkembangan politik. Setiap langkah yang dilakukan oleh pembuat kebijakan senantiasa mengandung aspek politisi.
- 4) Sejalan dengan ideologi. Kerangka ideologi partai politik yang berkuasa seringkali merupakan landasan bagi pemerintah untuk memutuskan apakah masalah A akan diprioritaskan, sementara masalah B akan ditunda atau dibatalkan menjadi isu kebijakan.

Pada saat isu mulai teridentifikasi, maka proses kebijakan mulai bergerak. Para pembuat kebijakan harus selalu mengembangkan

⁴⁰Edi Suharto, *op. Cit.* h. 27-29.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sensitivitas dan pemahamannya mengenai isu-isu yang berkembang di masyarakat agar dapat menghindari kejutan-kejutan dan mengantisipasi masalah supaya tidak meluas.

b. Merumuskan Agenda Kebijakan

Identifikasi dan perdebatan mengenai isu-isu di atas melahirkan agenda kebijakan. Agenda kebijakan pada intinya merupakan sebuah masalah sosial yang paling memungkinkan direspon oleh kebijakan. Ada beberapa faktor internal dan eksternal yang sangat mempengaruhi pergeseran isu menjadi agenda kebijakan. Faktor internal, meliputi:⁴¹

- 1) Gaya kepemimpinan politisi. Pemimpin yang otoriter, demokratis atau *laissez-faire* menentukan apakah sebuah isu yang berkembang dalam masyarakat perlu dijadikan agenda kebijakan.
- 2) Visi dan misi partai pendukung pemerintah. Visi dan misi partai politik biasanya sangat terkait dengan ideologi yang dianutnya.
- 3) Keberhasilan pemerintah dimasa lalu. Pemerintah yang berkuasa saat ini senantiasa agar keberhasilannya dimasa pemerintahan sebelumnya tetap dikenang oleh publik.
- 4) Perubahan struktur pemerintahan dan kabinet. Keberadaan departemen/kementerian negara jelas mempengaruhi kebijakan publik.

⁴¹Edi Suharto, *op. Cit.* h. 29-31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Perubahan anggaran pendapatan belanja negara. Uang sangat menentukan arah kebijakan.

Faktor eksternal yang mempengaruhi perubahan dari isu kebijakan menjadi agenda kebijakan adalah:⁴²

- 1) Perubahan ekonomi. Fluktuasi harga saham, inflasi, tingkat suku bunga, tingkat penganggaran, nilai ekspor dan impor akan menentukan pergeseran dari isu menjadi agenda kebijakan.
- 2) Pemberitaan media massa. Pemberitaan yang massif dan terus menerus diberbagai media massa akan mempengaruhi persepsi publik dan sekaligus menjadi tekanan kepada pemerintah untuk merespon isu tersebut dan merumuskannya menjadi agenda kebijakan publik.
- 3) Opini publik. Perguruan tinggi atau lembaga-lembaga internasional sering melakukan survei atau *polling* mengenai isu tertentu. Hasilnya bisa menjadi opini publik.
- 4) Perubahan keputusan pengadilan.
- 5) Hubungan internasional.
- 6) Pembangunan teknologi. Penggunaan internet sebagai alat perdagangan dan perbankan serta pertukaran informasi yang cepat turut menentukan pergeseran isu sosial agenda kebijakan publik.

⁴²Edi Suharto, *op. Cit.* h. 32-33.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Perubahan demografi. Perubahan ini memberi tekanan tersendiri kepada pemerintah.

c. Melakukan Konsultasi

Arsitektur pemerintahan cenderung bersifat multi-ragam, melibatkan banyak lembaga dan sektor kehidupan. Karenanya, untuk menghadiri tumpang tindih kepentingan dan memperoleh dukungan yang luas dari publik setiap agenda kebijakan perlu didiskusikan dengan berbagai lembaga dan pihak. Inilah saatnya melakukan konsultasi. Melalui konsultasi, ide-ide dapat diuji dan proposal kebijakan disempurnakan. Ada beberapa alasan mengapa pemerintah mengkonsultasikan agenda kebijakan, sebagai berikut.⁴³

- 1) Nilai-nilai demokratis yang menekankan pentingnya keterbukaan, partisipasi dan masukan dari sebanyak mungkin orang.
- 2) Membangun konsensus dan dukungan politik. Pemerintah berdiri karena banyak pihak. Karenanya pemerintah harus melibatkan sebanyak mungkin pihak untuk diajak membahas agenda kebijakan yang ditetapkan agar terjadi kesepahaman dan kesepakatan.
- 3) Meningkatkan koordinasi antara berbagai lembaga yang terkait dengan agenda kebijakan dan lembaga yang

⁴³Edi Suharto, *op. Cit.* h. 33-34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan tersebut.

- 4) Meningkatkan kualitas agenda kebijakan melalui pengumpulan informasi dari beragam pihak dan dengan menggunakan beragam media.
- 5) Mempercepat respon dan perumusan strategi-strategi kebijakan yang akan ditetapkan untuk mengatasi agenda kebijakan prioritas.

Ada beberapa instrumen atau alat yang bisa digunakan dalam proses konsultasi kebijakan publik. Diantaranya adalah:⁴⁴

- 1) Sosialisasi. Memberi informasi awal kepada khalayak ramai mengenai kebijakan yang akan ditetapkan. Survey mengenai persepsi publik terhadap suatu alternatif kebijakan yang akan diterapkan merupakan salah satu cara sosialisasi.
- 2) Pertemuan. Konsultasi bisa dilakukan melalui berbagai bentuk pertemuan dengan beragam *stakeholder* dan kelompok kepentingan.
- 3) Kerja sama. Kerja sama adalah satu bentuk konsultasi yang mendalam. Beberapa pihak yang berkepentingan tidak hanya bisa mengekspresikan pendapatnya, melainkan

⁴⁴Edi Suharto, *op. Cit.* h. 34-35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat sekaligus menjadi koalisi untuk menyempurnakan proposal kebijakan.

- 4) Deligasi. Deligasi adalah pemberian wewenang mengenai pengendalian agenda kebijakan kepada kelompok lain diluar pemerintahan. Artinya, mereka yang diberi deligasi merancang sebuah mekanisme konsultasi untuk menyempurnakan agenda kebijakan.

d. Menetapkan Keputusan

Setelah isu kebijakan teridentifikasi, agenda kebijakan dirumuskan, dan konsultasi dilakukan, maka tahap berikutnya adalah menetapkan alternatif kebijakan apa yang akan diputuskan. Jika kebijakan diwujudkan dalam program pelayanan sosial, tahap penetapan keputusan kebijakan melibatkan pembuatan pertimbangan kabinet. Jika kebijakan berbentuk peraturan dan perundang-undangan, maka pembuatan keputusan melibatkan pihak eksekutif dan legislatif.⁴⁵

e. Implementasi

Kebijakan yang baik tidak memiliki arti apa-apa jika tidak dapat diimplementasikan. Apabila sebuah kebijakan telah ditetapkan, maka proses perumusan kebijakan menginjak tahap implementasi. Tahap ini melibatkan serangkaian kegiatan yang meliputi pemberitahuan kepada publik mengenai pilihan kebijakan yang di ambil, instrumen kebijakan

⁴⁵Edi Suharto, *op. Cit.* h. 35-36.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang digunakan, staf yang akan melaksanakan program, pelayanan-pelayanan yang akan diberikan, anggaran yang telah dipersiapkan dan laporan-laporan yang akan dievaluasi.

Para pembuat kebijakan harus sudah mempersiapkan strategi implementasi sejak awal kebijakan dirumuskan. Kebijakan publik dibuat untuk mencapai tujuan tertentu. Tugas para pembuat dan penasihat kebijakan harus mencakup perumusan langkah-langkah strategis dan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴⁶

f. Evaluasi

Perumusan kebijakan pada hakikatnya merupakan proses yang terus-menerus yang tiada henti. Karenanya, tidak mengherankan jika proses perumusan kebijakan sering disebut sebagai lingkaran kebijakan yang berputar terus-menerus. Secara formal, evaluasi merupakan tahap “akhir” dari sebuah proses pembuatan kebijakan. Evaluasi kebijakan secara umum dilakukan untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:⁴⁷

- 1) Mengkaji seberapa besar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan-tujuannya.
- 2) Memberi panduan kepada para pelaksana kebijakan mengenai seberapa lancar perjalanan atau proses kebijakan tersebut diimplementasikan.

⁴⁶Edi Suharto, *op. Cit.* h. 36.

⁴⁷Edi Suharto, *op. Cit.* h. 40.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Menyediakan indikator penting bagi pembuatan kebijakan di masa mendatang.

3. Implementasi Kebijakan Publik

Setelah proses legislasi kebijakan selesai, maka kebijakan publik diimplementasikan. Dalam tahap implementasi, isi kebijakan dan akibat-akibatnya akan mengalami modifikasi dan elaborasi bahkan mungkin akan dinegasikan.⁴⁸ Secara lebih luas, implementasi dapat didefinisikan sebagai proses administrasi dari hukum (statuta) yang didalamnya tercakup keterlibatan berbagai macam aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang dilakukan agar kebijakan yang telah ditetapkan mempunyai akibat, yaitu tercapainya tujuan kebijakan.⁴⁹

Selain pengertian diatas, implementasi kebijakan dipahami juga sebagai suatu proses, *output*, dan *outcome*. Implementasi dapat dikonseptualisasikan sebagai proses karena didalamnya terjadi beberapa rangkaian aktivitas yang berkelanjutan.⁵⁰ Implementasi juga diartikan sebagai *outputs*, yaitu melihat apakah aktivitas dalam rangka mencapai tujuan program telah sesuai dengan arahan implementasi sebelumnya atau bahkan mengalami penyimpangan-penyimpangan. Akhirnya implementasi juga dikonseptualisasikan sebagai *outcomes*. Konseptualisasi ini terfokus pada akibat yang ditimbulkan dari adanya implementasi kebijakan, yaitu

⁴⁸Solahuddin Kusumanegara, *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2010), h. 97.

⁴⁹*Ibid.*

⁵⁰*Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apakah implementasi suatu kebijakan mengurangi masalah atau bahkan menambah masalah baru dalam masyarakat.⁵¹

a. Model Implementasi Kebijakan

Terdapat dua pemilihan model implementasi kebijakan menurut Rian Nugroho Dwijowijoto. Pemilihan pertama adalah implementasi kebijakan yang berpola dari “atas ke bawah” (*top-bottom*) dan implementasi kebijakan yang berpola dari “bawah ke atas” (*bottom-top*). Pemilihan yang kedua ialah implementasi kebijakan yang berpola paksa (*command and control*) dan mekanisme pasar (*economic incentive*).⁵²

Pada model implementasi kebijakan ini, penulis merujuk pada pemilihan pertama, yaitu:

- 1) Model berpola dari “atas ke bawah” (*top-bottom*). Kebijakan ini merupakan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk rakyat, dimana partisipasi lebih berbentuk mobilisasi.
- 2) Model berpola dari “bawah ke atas” (*bottom-top*). Kebijakan ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, tetapi dalam pelaksanaannya diserahkan kepada rakyat.

⁵¹ *Ibid*, h. 99.

⁵² Riant Nugroho Dwijowijoto, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003), h. 158.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Implementasi Kebijakan

Dalam mengimplmentasikan kebijakan, tentu ada beberapa faktor pendukung dan bahkan menjadi penghambat dalam mengimplementasikan kebijakan publik tersebut, dalam penelitian ini penulis merujuk pada pemikiran George C. Edwards. Ada empat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan, yaitu:⁵³

1) Komunikasi

Dalam proses komunikasi kebijakan, ada tiga hal penting menurut Edward, yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan. Yang dijelaskan sebagai berikut.

- a) Transmisi, yang dimaksud disini adalah informasi yang tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak terkait.
- b) Konsistensi, yang dimaksud disini adalah informasi yang diberikan harus konsisten sehingga para pelaksana kebijakan dapat menjalankan tugasnya dengan baik.
- c) Kejelasan, yang dimaksud disini adalah informasi yang disampaikan harus jelas dan mudah dipahami. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan.

⁵³Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*, (Jakarta: CAPS, 2012), 177-2010.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Sumber daya

Sumber daya merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan. Sumber daya ini meliputi sumber daya manusia yang memadai, informasi, wewenang dan fasilitas. Yang dijelaskan sebagai berikut.

a) Sumber daya yang memadai

Sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan. Dalam mengimplementasi kebijakan, harus didukung dengan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, keahlian dan profesional dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Kurangnya sumber daya yang berkualitas, tentu akan menghambat dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

b) Informasi

Informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama, informasi bagaimana melakukan suatu kebijakan. Kedua, para pelaksana kebijakan harus mengetahui orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan mentaati peraturan-peraturan pemerintah.

c) Wewenang

Wewenang berperan penting dalam implementasi kebijakan, terutama untuk meyakinkan dan menjamin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang ditentukan. Wewenang mempunyai banyak bentuk yang berbeda, seperti mengeluarkan perintah kepada para pejabat yang lain, wewenang dalam menyediakan, menyalurkan dana dan sebagainya.

d) Fasilitas

Fasilitas ini menyangkut sarana dan prasarana dalam menunjang dan mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

3) Disposisi

Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan, tentu mereka akan melaksanakan kebijakan yang diinginkan para pembuat keputusan awal. Namun sebaliknya, bila tingkah laku atau perspektif para pelaku berbeda dengan para pembuat keputusan, maka implementasi kebijakan sangat sulit. Jadi kebijakan yang akan dilaksanakan akan berjalan secara efektif apabila mendapat dukungan daripada pelaksana kebijakan.

4) Struktur birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu badan yang menjadi implementor kebijakan. Birokrasi tidak hanya berada dalam struktur pemerintahan, tetapi juga berada dalam organisasi-organisasi dan institusi-institusi. Struktur birokrasi memiliki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Struktur birokrasi ini mencakup dua hal, yaitu *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan fragmentasi. Yang dijelaskan sebagai berikut.

a) *Standar Operating Prosedur* (SOP)

Merupakan prosedur kerja ukuran dasar atau pedoman bagi para implementor kebijakan dalam melaksanakan kebijakan tersebut, agar sesuai dengan tujuan kebijakan tersebut.

b) Fragmentasi

Struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terjadi desentralisasi kekuasaan, tentu akan menjadi lemahnya pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit. Hal ini dapat terjadi karena adanya tekanan-tekanan diluar unit birokrasi, seperti kelompok kepentingan, pejabat eksekutif dan sebagainya.

c. **Aktor Implementasi Kebijakan**

Dalam tahapan implementasi, terdapat berbagai aktor yang terlibat. Mereka bisa berasal dari pemerintah maupun masyarakat dan diidentifikasi berasal dari kalangan birokrasi, legislatif, lembaga peradilan, kelompok-kelompok penekan dan organisasi masyarakat.⁵⁴

Dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

⁵⁴Solahuddin Kusumanegara, *op. Cit.* h.100.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Birokrasi

Di Amerika, pada umumnya kebijakan publik diimplementasikan oleh sistem badan administrasi yang kompleks. Badan administrasi ini melaksanakan tugas sehari-hari dan dapat mempengaruhi masyarakat dari tindakan-tindakannya.

2) Lembaga Legislatif

Saat ini, lembaga legislatif selain sebagai pembuat undang-undang, lembaga ini juga turut dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

3) Lembaga peradilan

Keterliabtan lembaga peradilan adalah dalam konteks mempengaruhi tata kelola atau administrasi nyata terhadap undang-undang dan peraturan administratif dan regulasi, pengkajian ulang terhadap keputusan administratif dalam kasus yang dibawa ke pengadilan.

4) Kelompok-kelompok Penekan

Kelompok penekan ini berusaha untuk mempengaruhi peraturan untuk dapat memberikan keuntungan kepada mereka.

5) Organisasi Masyarakat

Organisasi masyarakat ini menjadi aktor dalam implementasi kebijakan, karena mereka terlibat dalam pelaksanaan program-program untuk publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Kepala Daerah

1. Pengertian Peraturan Kepala Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 tahun 2006 tentang Lembaran Daerah dan Berita Daerah yang memberikan penjelasan terhadap pengertian Peraturan Kepala Daerah, yaitu sebagai berikut :⁵⁵

- a. Peraturan kepala daerah adalah peraturan Gubernur dan/atau peraturan Bupati/Walikota.
- b. Keputusan kepala daerah adalah peraturan pelaksanaan peraturan daerah atau kebijakan kepala daerah untuk mengatur mengenai penyelenggaraan tugas-tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan.
- c. Keputusan bersama adalah keputusan kepala daerah yang mengatur kesepakatan bersama antara dua kepala daerah atau lebih dalam penyelenggaraan pemerintah daerah.
- d. Keputusan kepala daerah tertentu adalah penetapan yang diterbitkan kepala daerah yang substansinya wajib diketahui masyarakat luas.

⁵⁵Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2006 tentang Lembaran Daerah dan Berita Daerah Pasal 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penetapan Peraturan Kepala Daerah

Penetapan peraturan kepala daerah dijelaskan dalam Pasal 5, yaitu :⁵⁶

- a. Keputusan kepala daerah yang bersifat mengatur yang telah ditetapkan oleh kepala daerah, harus diumumkan dalam berita daerah.
- b. Berita daerah sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) merupakan penerbitan resmi pemerintah daerah untuk mengumumkan peraturan kepala daerah dan keputusan kepala daerah tertentu.
- c. Pengumuman sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) merupakan pemberitahuan peraturan kepala daerah dan/atau keputusan kepala daerah tertentu kepada masyarakat

3. Kedudukan Peraturan Kepala Daerah

Materi muatan peraturan daerah adalah seluruh materi muatan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah, tugas pembantuan dan menampung kondisi khusus daerah serta penjabaran lebih lanjut peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.⁵⁷ Dalam Pasal 18 ayat (6) UUD 1945 disebutkan materi muatan peraturan bupati yang menyatakan bahwa pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan kepala daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi daerah dan tugas pembantuan.

⁵⁶Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2006 tentang Lembaran Daerah dan Berita Daerah Pasal 5.

⁵⁷Mas'ud, "Kedudukan Peraturan Kepala Daerah Dalam Tata Hukum Indonesia" Media Perjo, Vol. 8, Edisi 11 April 2011, h. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga menjelaskan bahwa untuk melaksanakan Perda atau kuasa peraturan perundang-undangan, kepala daerah menetapkan peraturan kepala daerah dan ketentuan mengenai asas pembentukan dan materi muatan, pembentukan Perda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 237 berlaku secara mutatis mutandis terhadap asas pembentukan dan materi muatan, serta pembentukan peraturan kepala daerah.⁵⁸ Peraturan daerah dan peraturan kepala daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 249 Ayat (1) dan (3) dilarang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, kepentingan umum, dan/atau kesusilaan.⁵⁹

Peraturan Kepala Daerah merupakan peraturan pelaksanaan dari peraturan perundang-undangan tingkat pusat. Peraturan kepala daerah juga merupakan penjabaran lebih lanjut peraturan daerah. Peraturan kepala daerah dapat melaksanakan langsung ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang tanpa harus menunggu Peraturan Daerah.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan terpadu satu pintu atau yang disingkat dengan PTSP adalah pelayanan secara terintegritas dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu

⁵⁸Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 246.

⁵⁹Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 250 Ayat (1).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pintu.⁶⁰ Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus.

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan sebuah upaya untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Pelayanan terpadu satu pintu dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang bersifat pelayanan perizinan dan non perizinan.

2. Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik

Penyelenggaraan perizinan dan non perizinan oleh Pelayanan terpadu satu pintu wajib menggunakan perizinan secara elektronik.⁶¹ Perizinan secara elektronik yang dilaksanakan oleh Pelayanan terpadu satu pintu mencakup aplikasi otomasi proses kerja (*business process*) dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.⁶²

Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Pengertian sistem informasi manajemen atau *managemen information system* adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan

⁶⁰Peraturan Presiden Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 1 Ayat (1).

⁶¹Peraturan Presiden Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 17.

⁶²Peraturan Presiden Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Biasanya, sistem informasi manajemen menghasilkan informasi untuk memantau kinerja, memelihara koordinasi, dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi.⁶³ Sistem informasi manajemen kadang kala disebut sistem peringatan manajemen (*management alerting system*), karena sistem ini membentarkan peringatan kepada pemakai terhadap masalah maupun peluang. Istilah yang lain dari sistem informasi manajemen adalah sistem pelaporan manajemen atau *manajemen reporting system*.⁶⁴

Robert G. Murdiceka dan Joel E.ross dalam bukunya yang berjudul sistem informasi untuk mamajemen modern mendefenisikan sistem informasi manajemen adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (input) direkam, disimpan dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoprasian, dan pengawasan.⁶⁵ Sedangkan menurut Drs. Soetedjo Moeljodihardjo dalam bukunya *management information system* mendefinisikan sistem informasi manajemen adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi didalam organisasi, dengan tujuan untuk menunjang proses pengambilan keputusan serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan.⁶⁶

⁶³ Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014), h.106.

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset,2005), h. 91.

⁶⁶ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Konsep Pengambilan Keputusan Didalam Sistem Informasi Manajemen

Herbert A. Simon mengemukakan model kerangka dasar proses pengambilan keputusan. Model ini terdiri atas tiga tahap, yaitu:

- a. Pemahaman yaitu menyelidiki lingkungan kondisi yang memerlukan keputusan. Data mentah yang diperoleh diolah dan diperiksa untuk dijadikan petunjuk yang dapat dijadikan menentukan masalahnya.
- b. Perancangan yaitu menemukan, mengembangkan, dan menganalisis arah tindakan yang mungkin dapat digunakan. Hal ini mengandung proses untuk memahami masalah agar menghasilkan cara pemecahan dan menguji apakah cara pemecahan tersebut dapat dilaksanakan.
- c. Pemilihan yaitu memilih arah tindakan tertentu dari semua arah tindakan yang ada. Pilihan ditentukan dan dilaksanakan.⁶⁷

Model yang dikemukakan oleh Simon ada hubungannya dengan sistem informasi manajemen. Hubungan ini diikhtisarkan untuk ketiga tahap model Simon, yaitu:

- a. Pemahaman itu proses penyelidikan mengandung pemeriksaan data baik dengan cara yang telah ditentukan maupun dengan cara khusus. Sistem informasi manajemen harus memberikan kedua cara tersebut. Sistem informasi harus meneliti semua data

⁶⁷ Ibid, h. 129.

dan mengajukan permintaan untuk diuji mengenai suatu situasi yang jelas menuntut perhatian. Baik sistem informasi maupun organisasi harus menyediakan saluran komunikasi untuk masalah yang diketahui dengan jelas untuk disampaikan kepada organisasi tingkat atas sehingga masalah tersebut dapat ditangani.

- b. Perancangan yaitu sistem informasi manajemen harus mengandung model keputusan untuk mengolah data dan memprakasai pemecahan alternatif. Model harus membantu menganalisis alternatif.
- c. Pemilihan yaitu sistem informasi manajemen menjadi paling efektif apabila hasil perancangan disajikan dalam suatu bentuk yang mendorong pengambilan keputusan. Apabila telah dilakukan pemilihan, peranan sistem informasi manajemen berubah menjadi pengumpulan data untuk umpan balik dan penilaian kebutuhan.⁶⁸

⁶⁸ *Ibid*, h. 130.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile

Pasal 1 Ayat (10) menyebutkan Pengertian Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile yang di singkat dengan SIMPEL Mobile adalah sebuah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses melalui media telepon yang memiliki sistem tertentu.⁶⁹

Program sistem mobile elektronik dirancang DMPTSP kota Pekanbaru sebagai bentuk penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan teknologi (*online*) sebagai suatu strategi penyederhanaan sistem pelayanan dan penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diurus secara online dengan tujuan mendorong dan memudahkan pemilik usaha dalam mengurus pelayanan perizinan dengan adanya penyederhanaan sistem pelayanan, penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses, dan memberikan kemudahan pelayanan, terkait pelayanan perizinan

⁶⁹Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Manajemen Pelayanan Mobile Pasal 1 Ayat (10).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan non perizinan.⁷⁰

2. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile

Pasal 4 menjelaskan secara rinci mengenai penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile, penjelasan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile sebagai berikut.⁷¹

- a. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dilakukan terlebih dahulu melakukan download dan instal aplikasi melalui *App Store/Play Store* pada telepon genggam yang memiliki sistem tertentu.
- b. Sebelum melakukan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile (SIMPLE Mobile), maka pemohon terlebih dahulu melakukan registrasi terlebih dahulu melalui aplikasi yang telah ada.

⁷⁰ Fadhly, *Op. Cit.*, h. 5.

⁷¹ Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Manajemen Pelayanan Mobile Pasal 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru belum terlaksana secara maksimal. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Pasal 2 Ayat (1) mengatakan bahwa jenis Perizinan dan non perizinan yang dapat diproses melalui sistem informasi manajemen pelayanan mobile sebanyak 107 sedangkan pada kenyataannya hanya 28 jenis non perizinan yang dapat di proses melalui sistem informasi manajemen pelayanan mobile. Sistem informasi manajemen pelayanan mobile bertujuan mempersingkat proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Pengguna aplikasi yang sedikit karena masih lebih tertarik dengan pengurusan manual.
2. Faktor yang menghambat berjalannya proses Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam menggunakan dan mengembangkan pelayanan sistem informasi manajemen pelayanan mobile kurangnya kesadaran masyarakat serta sosialisasi yang belum optimal oleh instansi terkait.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pemerintah daerah Kota Pekanbaru untuk bisa melakukan transmisi dan sosialisasi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru supaya masyarakat memiliki pengetahuan tentang Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan akan mendorong terlaksananya kebijakan ini secara menyeluruh.
2. Pemerintah dan masyarakat diharapkan bisa bersinergi dalam menjalankan kebijakan ini, melihat banyak sekali masyarakat yang belum mengetahui kebijakan ini dan mendorong kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan dan non perizinan secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Badan Pusat Statistik. 2014. Pekanbaru dalam Angka.
- Budi Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: CAPS.
- Darmawati. 2008. *Determinasi Registrasi Penduduk di Kota Pekanbaru*. Teroka Riau, Vol. III, No. 2.
- Edi Suharto. 2011. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edi Suharto. 2012. *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Fadly Usman. 2018. "Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu" JOM FISIP, Vol. 5, Edisi 1 Januari-Juni.
- Kas'ud. "Kedudukan Peraturan Kepala Daerah Dalam Tata Hukum Indonesia" Media Soerjo, Vol. 8, Edisi 11 April 2011.
- Muhammad Alfisyahrin. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pusaka Obor Indonesia.
- Pattu Oka Ngakan, dkk. 2005. *Dinamika Proses Desentralisasi Sektor Kehutanan di Sulawesi selatan*. Bogor: Center for Internasional Forestry Research.
- Priant Nugroho Dwijowijoto. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Saratman dan Phillips Dillah. 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabet.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Swardi. 2015. *Pemetaan adat masyarakat melayu riau Kabupaten/Kota Se- Provinsi Riau*. Pekanbaru: Lembaga Adat Melayu Riau.

Soerjono Soekanto. 1982. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UII Press.

Solahuddin Kusumanegara. 2010. *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Tata Sutabri. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CV.Andi Offiset.

Zainuddin Ali. 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Muhammad Jamil. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Wawancara*. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Tanggal 11 Maret 2019.

Firman Hadi. Kepala Bidang Pendataan Arsip dan Pengembangan Sistem pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Wawancara*. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Tanggal 11 Maret 2019.

Akhmad Nurdiansyah. Kepala Seksi Pengembangan Sistem pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Wawancara*. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Tanggal 11 Maret 2019.

Edayat Alfitri. Kepala Seksi kebijakan dan Penyuluhan Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Wawancara*. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Tanggal 11 Maret 2019.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2006 tentang Lembaran Daerah dan Berita Daerah.

Peraturan Presiden Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Peyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Manajemen Pelayanan Mobile.

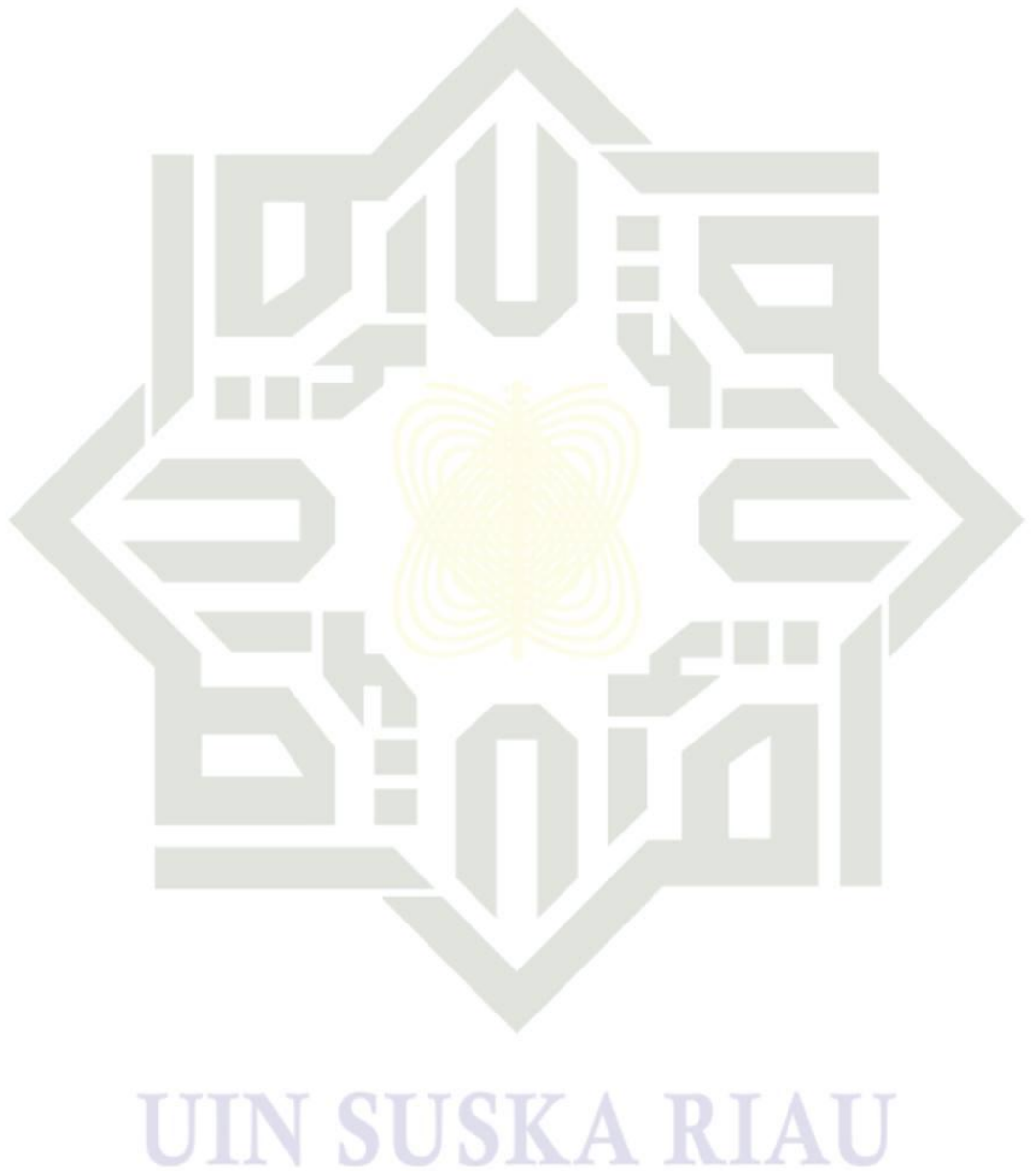
dpmptsp.pekanbaru.go.id/profile/ di akses tanggal 14 Februari 2019.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “ PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU NOMOR 117 TAHUN 2017 TENTANG PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN MOBILE DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DIKOTA PEKANBARU ” yang ditulis oleh :

Nama : RITA ROSITA.S
NIM : 11527203892
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Maret 2020M

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr.H.Magfirah,MA

Sekretaris
Musrifah,SH,MH

Penguji I
Baizir, S.HI., MH

Penguji II
Firdaus, SH., MH

Kepala Sub Bagian Akademik
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag

NIP. 19750801 200701 1023

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

© Himpunan Pelajar dan Mahasiswa UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5460/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Halaman : 1
Judul : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 24 Juni 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : RITA ROSITA.S
NIM : 11527203892
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu
Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Pelaksanaan sistem informasi manajemen pelayanan mobile berdasarkan peraturan walikota Pekanbaru nomor 117 tahun 2017 tentang prosedur dan standar pelayanan sistem informasi manajemen pelayanan mobile dan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor

Dr. H. Hajar., M.Ag

NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan
Rektor UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/23849
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5460/2019 Tanggal 24 Juni 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

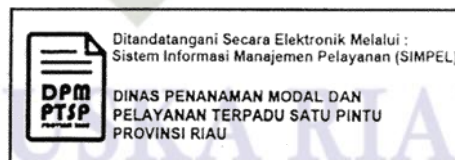
1. Nama : RITA ROSITA. S
2. NIM / KTP : 11527203892
3. Program Studi : ILMU HUKUM
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU NOMOR 117 TAHUN 2017 TENTANG PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MOBILE DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 1 Juli 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. P. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/2147



232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/23849 tanggal 1 Juli 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : RITA ROSITA. S
2. NIM : 11527203892
3. Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU HUKUM
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DESA PULAU KIJANG KEC. RETEH-INDRAGIRI HILIR
7. Judul Penelitian : PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU NOMOR 117 TAHUN 2017 TENTANG PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MOBILE DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.

Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.

Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.

Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No. 64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 1 Juli 2019

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
SEKRETARIS

H. MAISISCO, S.Sos, M.Si

NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Cut Nyak Dien No. 3 Telp. (0761) 28262 Fax. (0761) 42003
PEKANBARU - 28126

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/DPMPTSP-S/1545

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru,
dengan ini menerangkan :

Nama : RITA ROSITA, S
No. Mhs : 11527203892
Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU
Jurusan : ILMU HUKUM

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru, sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

” PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN MOBILE BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU NOMOR 117 TAHUN 2017 TENTANG PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MOBILE DAN PELAYAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU “

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 04 Agustus 2019

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEBUKANBARU



P. ELIAN MUBDIAN S.Pi
NIP. 19770432 200312 1 004

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Ditangguhkan Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

NAMA : Rita Rosita, S
NOMOR MAHASISWA : 11527203892
JUDUL USUL PENELITIAN : Pelaksanaan sistem informasi manajemen pelayanan mobile berdasarkan peraturan walikota pekanbaru no 117/2017 tentang prosedur dan standar pelaksanaan sistem informasi manajemen pelayanan mobile dan pelayanan terpadu satu pintu dikota pekanbaru
4. Hari/Tgl. Diseminarkan : Rabu / 27 Maret 2019
5. Hasil Seminar dirumuskan adalah
a. Judul : Disetujui / Ditolak / Disempurnakan
b. Latar Belakang Masalah : Jelas/Masih Kabur/Perlu Perbaikan
c. Permasalahan : Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas
d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian : Jelas/ Mengambang / Perlu Perbaikan
e. Kerangka Teoritis (jika ada) : Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan
f. Rumusan Hipotesis (jika ada) : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam
g. Metode Penelitian : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan
h. Daftar Pustaka : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER

Joni Alizon, SH,MH

Catatan :
1. Perubahan Judul dalam Seminar
2. Konsultasikan dengan WDI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Proposal dengan judul Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru, ditulis oleh saudara :

Nama : Rita Rosita. S
NIM : 11527202892
Program Studi : Ilmu Hukum (Hukum Tata Negara)
Diseminarkan pada :
Hari / Tanggal : Rabu/27 Maret 2019
Narasumber : Joni Alizon, SH, MH

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Asfendi, S.Ag, M.Si
NIP. 19610918 198803 1 002

Pekanbaru, 2 April 2019
Narasumber

Joni Alizon, SH, MH
NIK. 130 217 041

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RITA ROSITA. S

NIM : 11527203892

Program Studi: ILMU HUKUM

Judul : *Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Berdasarkan Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur Dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Pekanbaru*

Pembimbing : Rahman Alwi, MA.g

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 06 April 2020

Pimpinan Redaksi



M. Almi Svahrin, SH., MH., CPI.

NIK. 198804302019031010



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Rita Rosita Sianipar, dilahirkan di Indragiri Hilir Kecamatan Rateh Pulau Kijang pada hari jumat tanggal 30 November 1997 anak ketiga dari tiga bersaudara pasangan dari Salmon Sianipar dan Nurhayati. Peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD N 005 Pulau Kijang Kecamatan Rateh Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2009, pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan SMP N 2 Rateh dan tamat pada tahun 2012 kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA N 1 Rateh pada tahun 2012 dan selesai pada tahun 2015, peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri tepatnya di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum. Peneliti menyelesaikan Kuliah Strata Satu (S1) pada tahun 2020.

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila dikemudian hari terdapat keterangan yang tidak benar maka saya bersedia di tuntutan dimuka pengadilan serta bersedia menerima segala hukuman yang di ambil.

Pekanbaru, 27 April 2020

Rita Rosita. S
11527203892

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.